

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi ini sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan. Hal ini berpotensi untuk mengubah wajah layanan kesehatan di seluruh dunia. Peran teknologi dalam dunia kesehatan termasuk hal yang sangat penting terutama dalam meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan (Harsono, 2021). Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah perangkat telepon. Teknologi telepon berkembang menjadi telepon pintar atau smartphone yang memiliki banyak fitur, sehingga smartphone menjadi kebutuhan penting khususnya di kalangan remaja. Menurut survey Asosiasi Penyelenggaran Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2018, hampir separuh dari total pengguna internet di Indonesia merupakan masyarakat dalam kelompok usia 19-34 tahun (49,52%). (Septiyani, 2019) melakukan penelitian yang menyatakan bahwa smartphone sudah menjadi gaya hidup masyarakat khususnya kalangan usia muda di era globalisasi

Seiring dengan meningkatnya penggunaan gadget membuat BPJS Kesehatan memanfaatkan peluang tersebut untuk memudahkan masyarakat. BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan bertugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia (UU No 24 Tahun 2011). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, disebutkan bahwa Jaminan Kesehatan yakni berupa jaminan perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iurannya.

Manfaat yang dijamin Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa pelayanan kesehatan perseorangan yang komprehensif, meliputi

elayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk obat dan bahan medis. Pemberian manfaat menggunakan teknik layanan terkendali mutu dan biaya/managed care (Chumaida, A.S, Silvia, Usanti, & Aryatie, 2021).

BPJS Kesehatan terus berinovasi untuk menciptakan aplikasi yang gunanya untuk melakukan pelayanan online yang dikenal dengan aplikasi mobile JKN yang mulai diperkenalkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi mobile JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui smartphone yang dapat memberikan kemudahan untuk mendaftar, dan merubah data kepesertaan, mudah untuk mendapatkan informasi data peserta keluarga, mudah dalam melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKRTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan) (Nurul., Anggi dan Intan, 2023).

BPJS Kesehatan melakukan pembaruan dalam mengembangkan aplikasi Mobile JKN sehingga dapat mempermudah dalam kegiatan pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional. Salah satu alternative yang paling efektif yang dapat dijalankan oleh BPJS yaitu dengan adanya aplikasi Mobile JKN. Versi 4 Aplikasi Mobile JKN adalah bentuk perubahan bisnis model digital BPJS Kesehatan yang awalnya aktivitas administrasi dilakukan dengan mengunjungi kantor cabang dan fasilitas kesehatan, perubahan tersebut yaitu peserta dapat menggunakan aplikasi dimanapun dan kapanpun tanpa batas waktu (self service) (Prasetiyo, 2022). Dalam penerapan JKN mobile tentunya diperlukan adanya suatu sosialisasi atau penyuluhan kepada pengguna terkait fungsi dan kegunaan dari JKN mobile tersebut. Hal ini perlu dilakukan untuk mempermudah masyarakat mengakses JKN mobile tersebut.

Pengembangan Aplikasi mobile JKN digunakan untuk menunjang pelayanan kesehatan, seperti melakukan cek virtual account (VA) yang digunakan untuk pembayaran premi peserta, mengetahui informasi terkait catatan pembayaran tagihan yang terdaftar sebagai peserta mandiri atau

bukan pekerja, melakukan skrining riwayat kesehatan, melakukan perubahan data kelas faskes dan faskes gigi peserta, menampilkan kartu JKN dalam bentuk digital. Berbagai fitur yang disediakan aplikasi mobile JKN diharapkan peserta tidak perlu melakukan antrian atau datang ke kantor BPJS Kesehatan (Nurmalasari, Temesvari, Maula, & Ni'matul, 2020).

Menurut Mardiasmo dalam Wike (2021), parameter keberhasilan sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya adalah efektivitas. Sebuah organisasi sudah dapat berjalan secara efektif jika organisasi tersebut sudah mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Yamit, Zulian dalam Wike (2021), efektivitas merupakan proses dalam mengukur yang dapat memberi gambaran terkait perencanaan dilihat baik dari segi kualitas maupun waktu yang telah ditentukan dan terfokus pada hasil. Suatu program atau aplikasi yang digunakan dapat dikatakan efektif jika dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Perlu dilakukannya pengukuran efektivitas suatu program atau aplikasi untuk bias memahami apa saja dampak serta manfaat yang diberikan oleh program atau aplikasi tersebut, sebab keberhasilan suatu program dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dapat dilihat dari efektivitasnya (Aidi Safarah, 2023).

Aplikasi mobile JKN dalam kualitas pelayanan terbukti masih banyak pengaduan dan laporan yang dilakukan oleh masyarakat terkait pelayanan dalam penanganan dan penyelesaian oleh Ombudsman pada tahun 2019 mencapai 11.087 aduan yang telah dilakukan (Asep, Imas dan Laila., 2021). Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa pengguna JKN Mobile di Kabupaten Magetan ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna JKN Mobile yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran, masih terdapat pengguna yang kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada JKN Mobile, jaringan internet yang kurang stabil, terbatasnya pemilik hp yang berbasis

smartphone, belum adanya regulasi terkait JKN Mobile dan masih kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai JKN Mobile.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Studi Efektivitas Aplikasi Mobile JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Magetan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah efektivitas Aplikasi *Mobile* JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di BPJS kesehatan Kabupaten Magetan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran efektivitas aplikasi *Mobile* JKN pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di BPJS Kesehatan Kabupaten Magetan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui deskripsi karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kabupaten Magetan (mencakup jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan)
- b. Mengetahui efektivitas kualitas sistem (*Sistem Quality*) dari Aplikasi *Mobile* JKN
- c. mengetahui efektivitas kualitas informasi (*Information quality*) dari aplikasi *mobile* JKN
- d. Mengetahui Efektivitas layanan (*service quality*) dari aplikasi *mobile* JKN
- e. Mengetahui efektivitas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) JKN terhadap aplikasi *Mobile* JKN
- f. Untuk mengetahui jumlah kepesertaan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sarana dalam penerapan dan pengaplikasian ilmu kesehatan masyarakat yang telah diperoleh dalam perkuliahan, mengembangkan wawasan dan pengalaman peneliti, serta menjadi syarat dalam meraih gelar ahli madya asuransi kesehatan.

1.4.2 Manfaat Institusi

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan bisa dijadikan acuan referensi, studi literatur dan pengembangan ilmu untuk mahasiswa dan penelitian yang akan datang terkait dengan manfaat dan kepuasan Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

1.4.3 Manfaat Akademis

Penelitian yang dilakukan sekarang ini sangat diharapkan bisa dijadikan sumber penambah wawasan serta pengetahuan mengenai Aplikasi *Mobile* JKN pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).